

Management du SI

5 jours - 35 heures

Code formation : ADHMSI0349



adhara.fr

Objectifs

Identifier les enjeux et défis de la fonction Responsable SI selon les plans de développement de la stratégie / compétitivité.

Positionner la fonction RSI dans l'organisation de l'entreprise pour intervenir comme support en management à l'amélioration des processus (Management / Support / Réalisation) en boucle continue pour améliorer les attentes des Clients (internes et/ou externes).

Appliquer différents outils de management appropriés à la fonction RSI pour coordonner et animer l'amélioration des performances sur les produits et services (ex : Conduite de projet, plan qualité, audits interne, évaluation et sélection des fournisseurs, Maitrise des processus et gérer les budgets), entrant dans la périmètre de sa fonction.

Coordonner et Organiser une démarche d'amélioration continue selon un plan directeur adapté a ses activités pour servir de base aux revues de Direction (ou comité de direction).

Participants

Cadres, DSI, Directeur informatique, Responsable informatique.
DSI de petite et moyenne entreprise.

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis particulier, hormis l'aptitude de communication et esprit de synthèse, expérience en milieu professionnel SI.

Pédagogie

La pédagogie est basée sur le principe de la dynamique de groupe avec alternance d'apports théoriques, de phases de réflexion collectives et individuelles, d'exercices, d'études de cas et de mises en situations observées. Formation / Action participative et interactive : les participants sont acteurs de leur formation notamment lors des mises en situation car ils s'appuient sur leurs connaissances, les expériences et mettront en œuvre les nouveaux outils présentés au cours de la session.

Remarques

Certification

Profil de l'intervenant

Consultant-formateur expert. Suivi des compétences techniques et pédagogiques assuré par nos services.

Moyens techniques

Encadrement complet des stagiaires durant la formation. Espace d'accueil, configuration technique des salles et matériel pédagogique dédié pour les formations en centre. Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique à échéance de la formation.

Méthodes d'évaluation des acquis

Un contact téléphonique est systématiquement établi avec le stagiaire ou la personne chargée de son inscription afin de définir le positionnement. Si besoin, un questionnaire est adressé pour valider les prérequis en correspondance et obtenir toute précision nécessaire permettant l'adaptation de l'action. Durant la formation, des exercices individuels et collectifs sont proposés pour évaluer et valider les acquis du stagiaire. La feuille d'émargement signée par demi-journée ainsi que l'évaluation des acquis sont adressées avec la facture.

Management du SI

5 jours - 35 heures

Code formation : ADHMSI0349



adhara.fr

Programme

Les enjeux et défis de l'entreprise de service SI

Réflexion sur le contexte du marché, (évolution, freins, ...),
Les nouvelles attentes des clients,
Concept de mise en œuvre des référentiels de système de management,
Intérêt d'un système de management en entreprise,
Les principales exigences des référentiels (ISO 9001, ISO 20000,)
Pourquoi et comment élaborer une cartographie des processus
Définir les processus et structurer le service :
Processus de management des ressources
Processus d'exploitation
Processus de support
Définition et la structure et documentaire d'un système de management

Définir son rôle

Des types de profil des Managers,
Rôles et missions du Responsable SI
Se positionner comme Directeur (ou responsable informatique)
Ce que l'entreprise attend de lui et de son service
Ce que les utilisateurs attendent de l'informatique
Identifier ses différentes missions
Définir les objectifs du service
Les outils de mesure des résultats

Faire évoluer le système d'information en cohérence avec la stratégie de l'entreprise

Elaborer, mettre en œuvre le plan directeur
Impact des nouvelles technologies.
Notion sur la vielle intelligence économique
L'information et communication
Le suivi et actualisation périodique
La préparation à la revue de direction du système de management de la qualité et des performances.

Décliner la stratégie d'externalisation

Les choix de faire en interne ou externaliser?
Les différents types de sous-traitance
Les outils et méthodes d'évaluation et sélection
Les aspects juridiques de la fonction
Les outils de suivi des performances des fournisseurs, (Q.D.C.S.)

Organiser et gérer l'exploitation des processus (interne et externe)

Les interactions des processus
Les objectifs et la mesure des performances,
Définir les circuits de décisions et de délégation
Le suivi d'efficacité des décisions

Management du SI

5 jours - 35 heures

Code formation : ADHMSI0349



adhara.fr

Maîtriser l'opérationnel en pilotant les processus

Le concept et l'intérêt de maîtriser les 6M
Les responsabilités de management (Modèle RACI)
La gestion des métiers et des besoins de compétences
Gérer le parc et les plates-formes
Assister, former les utilisateurs
Garantir la sécurité et prévenir les risques
Suivi d'amélioration des processus (selon les concepts PDCA)

Piloter les études et le développement

Organiser les activités :
Études
Développement
Analyser l'impact des projets :
Faisabilité et opportunité des projets
Analyse du chemin critique des tâches
Mesurer l'impact sur l'organisation du service.
Piloter les projets :
Initialiser les projets feuille de route
Composer et animer un groupe projet
Coordonner maîtrise d'œuvre et maîtrise d'ouvrage
Arbitrer entre les différentes solutions techniques
Suivi de la levée des risques
Mesurer la performance financière des projets.
Contrôler les prestations externes :
Rédiger le cahier des charges et choisir les prestataires
Rétablir le contrat de sous-traitance
SSII-DSI : comment collaborer ?

Garantir la qualité de service

Définition et intérêt du plan qualité
Les cas d'application de plan qualité en milieu bancaire
Composition et gestion du plan qualité produit/service
L'exemple de l'itil ®

Prévoir et mesurer la performance financière

Préparer son budget
Proposer un investissement, évaluer le ROI et le TCO
Définir et suivre le tableau de bord qualité/coûts

Management du processus d'amélioration continue

Les outils d'évaluation du profil de progrès par processus
Les coûts d'obtention de la qualité
Audit process,
Approche CMMI
Lean OFFICE, ...
La planification, exécution et Exploitation des d'audits
Les plans d'objectifs et le suivi des retombes des résultats
Le plan d'amélioration des performances globales des produits / des services / système
Information des résultats

Management du SI

5 jours - 35 heures

Code formation : ADHMSI0349



adhara.fr

Etude de cas

Etablissement d'une cartographie
Elaboration d'une grille d'analyse d'un processus
Mise en forme d'un processus (forme et fond)

Bilan et évaluation de la formation